



Juillet-septembre 2002 – n° 3



Organiser la confrontation entre les pratiques des acteurs de terrain et les attentes des populations

Les quatre études résumées dans les pages suivantes ont ceci de commun qu'elles abordent avec une méthodologie semblable des actions et des dispositifs différents (accueil de demandeurs d'asile, action d'insertion) mais aussi le fonctionnement d'institutions que tout oppose (services sociaux, prison). Outre qu'il s'agisse, à chaque fois, d'actions en direction d'un public placé en marge de la société, les similitudes sont davantage à chercher dans la démarche qui a été mise en œuvre. Cette démarche, conformément aux demandes de nos commanditaires, consiste à travailler au plus près du terrain, afin de permettre de croiser les logiques, les attentes et les perceptions aussi bien des professionnels et/ou bénévoles que celles des personnes en situation d'exclusion sociale auxquelles s'adressent ces dispositifs et ces institutions.

L'écoute, au travers d'entretiens qualitatifs, à laquelle s'ajoute l'observation des procédures d'accueil, d'animation et d'encadrement, constituent le « matériau de base » qui, une fois synthétisé et problématisé, permet de questionner autant les finalités que l'efficacité des actions menées. En « objectivant » la réception par les bénéficiaires des interventions dont ils sont l'objet, nous visons à permettre aux acteurs de « revenir sur leur action » (performance des modes d'intervention, positionnement institutionnel, limites et carences en termes de savoir-faire et de moyens, objectifs et finalités de l'action, ...).

Donner la parole « aux exclus », c'est, au-delà de la valeur de témoignage de ce qui est recueilli, placer les professionnels concernés en situation de s'en ressaisir afin de remettre en perspective leur mode d'intervention et, de là, développer et ajuster autant le contenu de leur action que les modes opératoires utilisés. La connaissance des caractéristiques et du parcours des bénéficiaires comme le recueil de leurs attentes et opinions concernant l'action, mis ainsi au centre de la démarche, permettent de donner à l'étude ou à l'évaluation un caractère directement opérationnel qui les apparente finalement à des recherches-action.

- **Une réorganisation dans les circonscriptions d'actions sanitaires et sociales du Val de Marne face aux exigences du public et des professionnels, Direction des Interventions de Santé, Val de Marne, 2001**
- **Production et régulation de la violence en prison : avancées et contradictions, Mission de recherche Droit et Justice, 2001**
- **Etude de faisabilité en vue du montage d'un hammam d'insertion, association DARNA, 2002.**
- **L'accueil des étrangers et demandeurs d'asile : état des lieux dans le mouvement Emmaüs France.**

Organiser la confrontation entre les pratiques des

Une réorganisation dans les circonscriptions d'actions sanitaires et sociales du Val de Marne : « CASS 2000 » face aux exigences du public et des professionnels, Direction des Interventions de Santé, Val de Marne, 2001

Cette étude s'inscrit dans le cadre d'une expérimentation menée dans plusieurs circonscriptions d'actions sanitaires et sociales du Val-de-Marne, dont un des objectifs était l'amélioration de l'accueil du public, notamment à travers un traitement rapide des demandes.

L'action sociale ne répond pas à une demande essentielle : la sortie de la précarité

Pour cela avait été créé un pôle « accueil » aux compétences renforcées, comprenant un secrétariat et des assistants sociaux, chargé de traiter les demandes nouvelles et ponctuelles, puis un pôle « accompagnement » en charge des suivis de longue durée.

L'étude, centrée sur l'accueil du public, a confronté les points de vue des professionnels ayant expérimenté la réorganisation du public accueilli en circonscription, à travers des entretiens qualitatifs. Les professionnels ont été interrogés sur leur évaluation du fonctionnement des pôles en termes d'amélioration du service rendu au public. Des entretiens qualitatifs auprès d'usagers ont permis une analyse plus qualitative des attentes du public et de sa perception du service rendu.

L'analyse des entretiens a montré que la réactivité de la réponse (accueil en temps réel, attente réduite en circonscription...), objectif central de la réorganisation, rencontrait une forte demande des usagers, qui plébiscitent les efforts réalisés. De même, les professionnels estiment avoir gagné en disponibilité et les usagers se montrent en général satisfaits du temps et de l'attention qui leur sont consacrés. En revanche, alors que les professionnels accordent une très grande importance aux conditions matérielles d'accueil, les usagers estiment la qualité du service à l'aune de l'aide qu'ils ont pu trouver. C'est pourquoi, s'ils estiment plutôt positivement les qualités professionnelles et humaines des assistants sociaux, ils n'en critiquent pas moins fortement leurs limites d'action, particulièrement dans les cas de demande d'aide financière ou d'accès à un logement (cas pourtant les plus fréquents), relevant que l'action sociale ne répond pas, pour nombre d'entre eux, à une demande essentielle : la sortie de la précarité.

Production et régulation de la violence en prison : avancées et contradictions, Mission de recherche Droit et Justice, 2001

Cette étude consiste en une analyse globale de la violence en prison. Il s'agit d'une recherche exploratoire dans l'univers carcéral inscrite sur une courte durée (un an). Elle a consisté d'une part en un repérage des causes, manifestations, et processus de production de la violence et, d'autre part, en une analyse des processus de prise en charge et de régulation de la violence en examinant les conditions d'élaboration de compromis du point de vue des différents protagonistes de l'univers carcéral (surveillants, détenus, intervenants). Deux maisons d'arrêt ont été choisies pour mener cette étude.

S'il existe une violence intrinsèque à la prison sur laquelle aucune forme de régulation ne peut avoir de prise : la violence propre à la privation de liberté et à l'enfermement, par ailleurs, l'étude a mis en exergue une autre forme de violence sur laquelle il est possible d'agir, celle qui est contingente au système carcéral lui-même : système de relations, de rapports de force inégaux, de dépersonnalisation voire d'humiliation.

La diminution de la violence passe par la réduction de l'incertitude du côté des surveillants et la mutation du « modèle cellulaire »

Il nous semble que le levier essentiel (pour diminuer la violence) réside avant tout dans la réduction de l'incertitude tant du côté des professionnels que des personnes détenues, incertitude qui marque incontestablement tout l'univers carcéral. La « réassurance » du surveillant serait certainement l'axe essentiel sur lequel il faudrait travailler. Par ailleurs, il faudrait agir sur la demande de prise en considération et de dignité qui concerne tant les surveillants que les personnes détenues et, à cet égard, les demandes des uns et des autres se rejoignent.

Les leviers sur lesquels il est possible d'agir pour diminuer la violence ne sont pas uniquement de l'ordre organisationnel ou architectural, ils doivent conduire à réduire l'angoisse existentielle et identitaire de la personne détenue. Ainsi, toute action qui se limiterait à n'agir que sur la forme semble vouée à l'échec. Le principal changement réside dans la transformation du modèle cellulaire (qui n'autorise aujourd'hui aucun espace personnel, aucune intimité, aucune autonomie de décision)... et c'est sur la création de cet espace qu'il convient d'agir.

Cette étude a fait l'objet d'une publication par le GIP Justice.

Les acteurs de terrain et les attentes des populations

Etude de faisabilité en vue du montage d'un hammam d'insertion, association DARNA, 2002.

Le projet initial pour lequel cette étude a été réalisée avait pour objectif la création d'un hammam dans Paris, comme lieu d'insertion de femmes d'origine maghrébine. Le projet s'organisait autour de trois axes : la mise en place d'un lieu permettant à un petit nombre de femmes issues de l'immigration maghrébine d'accéder au monde du travail, dans un objectif d'insertion ; l'ouverture d'un lieu de socialisation, voire d'accompagnement de ces femmes dans leurs démarches d'autonomisation ; le souhait de mieux faire connaître la culture du Maghreb et de permettre la rencontre de cultures différentes.

Pour un projet qui puisse concilier les dimensions interculturelles, sociales et économiques

De ce fait, nous avons dû nous interroger non seulement sur les emplois qui pouvaient y être développés, mais aussi sur leur pertinence vis-à-vis du fonctionnement du marché de l'emploi, ainsi que sur les conditions de la rentabilité économique d'une telle entreprise.

Au-delà de la mise au jour de besoins en matière de postes d'insertion sur le secteur de l'esthétique, cette étude nous a permis d'apprécier la faisabilité économique du projet. Cependant, le nombre d'emplois ainsi créés est relativement faible au regard du coût des investissements induits, ce qui nécessite d'élargir ce projet à une autre dimension pour lui donner du sens. Ce sens est tout entier inclus, semble-t-il, dans les deux autres dimensions du projet : une dimension interculturelle (par une approche qui permet de ne pas enfermer le projet dans une logique communautaire, de valoriser la diversité des savoir-faire traditionnels et, plus largement, la reconnaissance sociale des femmes), une dimension sociale (au-delà des quelques postes d'insertion créés, l'entreprise prend tout son sens si elle s'intègre dans un projet plus large d'espace de socialisation à destination des femmes du quartier).

Au terme de cette étude de marché, le projet paraissait non seulement pertinent pour répondre aux besoins de valorisation et d'aide à l'accès à l'emploi de femmes de l'immigration maghrébine sur le secteur de l'esthétique et du « bien être », mais également en termes économiques.

L'accueil des étrangers et demandeurs d'asile : état des lieux dans le mouvement Emmaüs France. Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés / Emmaüs France, mai 2002.

L'étude s'attache à quantifier et qualifier le phénomène de l'accueil des étrangers au sein des Communautés de Compagnons d'Emmaüs et des Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre, à la fois du point de vue des difficultés rencontrées par ces structures pour les aider et du point de vue des difficultés rencontrées par les étrangers.

En effet, les conditions de leur accueil en France se sont gravement détériorées, aboutissant le plus souvent au rejet et à la clandestinité. Ainsi, la grande majorité d'entre eux viennent actuellement grossir les rangs des personnes en situation de grande précarité et d'exclusion du logement et sont dans la nécessité de s'adresser aux diverses structures d'aide aux SDF.

Les Boutiques ont été amenées à développer leurs compétences et leur technicité en matière d'accès aux droits des étrangers qui, dans de nombreuses villes, sont désormais devenus leur public majoritaire. Mais en vain, pourrait-on dire laconiquement, puisque dans le contexte actuel d'une application très restrictive du droit d'asile, les résultats positifs viennent rarement récompenser toutes les énergies dépensées. Ainsi sont-elles finalement renvoyées à leur fonction de traitement de la précarité, mais une fonction tronquée où seule l'urgence est traitée tandis qu'il ne s'ouvre guère de perspectives pour travailler à l'insertion des étrangers accueillis.

Dans les Communautés Emmaüs (où leur présence est minoritaire), l'arrivée des étrangers prend une autre dimension, leur permettant un temps de retrouver une certaine stabilité de vie. Mais on peut se demander si un tel accueil ne conduit pas à enfermer dans un circuit parallèle des personnes pourtant aptes à s'intégrer dans le circuit du travail et dans une vie sociale. Et là encore, on constate un grand sentiment d'impuissance chez les responsables interrogés, puisqu'il paraît très difficile et très peu probable d'accompagner les étrangers vers des sorties positives : la plupart d'entre eux étant condamnés soit à rester « bloqués » à plus ou moins long terme dans les Communautés, soit à retrouver à l'extérieur toutes les difficultés antérieures...

Un grand nombre de demandeurs d'asile s'adressent aux structures d'aide aux SDF...

